

SABRINA AUTIER

☎ 00 33 680216986

✉ sabableu@gmail.com

🏠 18400 Lunery, France

<http://www.linkedin.com/in/sabrina-autier>

QUALITÉS

Organisée

Rigoureuse

Polyvalente

Autonome

Capacité d'écoute

Esprit d'équipe

Orientée service client

LANGUE

Anglais (bilingue)

Espagnol (débutant)

INFORMATIQUE

Bureautique : Pack Office, ServiceNow ITSM

Logiciel de conférence en ligne : TEAMS, ZOOM

Logiciel métier : SAP CRM, SAP ERP, SAP Cloud

CENTRES D'INTÉRÊTS

Pratique du Tai Chi et QiGong

Randonnée, Voyages

ASSISTANTE BILINGUE (anglais)

Expérience de 23 ans dans un environnement anglophone et multiculturel au service et à l'écoute des clients au sein d'une entreprise multinationale.

Assurer une communication fluide et un suivi proactif des besoins des clients afin de maintenir des relations solides. Collaborer avec les équipes internes pour garantir une expérience client efficace. Volonté de mettre à profit mes compétences administratives, d'organisation et de coordination.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

2001 – 2024 : Assistante Service Client

SAP SCC Ireland Limited, Dublin, Irlande

Rattachée au Chef d'Equipe, en charge d'accompagner les clients dans la prise en main et l'optimisation des outils SAP selon leur stratégie d'entreprise.

Promotion, Vente et Gestion des demandes de support des clients/partenaires SAP (Gestion du planning des consultants experts).

Chargée de Formation : Rédiger les supports de formation sur différents sujets ; support et conseils aux clients et Partenaires SAP dans l'organisation des projets ou parcours de formations. Intégration et formation des nouveaux collaborateurs.

Déploiement d'un outil interne : Engagement dans les différentes phases de test d'un nouvel outil interne, en collaboration étroite avec le service de développement. Organisation de sessions de formation à l'échelle mondiale pour les équipes internes, avec une responsabilité renforcée pour le support technique post-formation afin d'assurer une utilisation optimale de l'outil déployé.

Chef de Projet Déploiement d'un nouveau produit SAP : Projet pilote avec une dizaine de clients volontaires : coordination, prise de rendez-vous, formations, suivi et feedback.

Coordinateur d'onboarding et Intégration : Assister les nouveaux collaborateurs dès leur arrivée au sein de l'équipe pour une bonne intégration. Gestion de la charge de travail, du mentorat et assurer un accompagnement adapté aux besoins de chacun tout en assurant un service client efficace.

Collaboration étroite pour établir une équipe dans un nouveau centre de support ouvert en Inde. Conduire des entretiens, sélectionner les candidats, assurer la formation et le bon fonctionnement de la nouvelle équipe mise en place (Bangalore).

Ingénieure d'Analyse Technique : Analyses des systèmes SAP en vue de migration et/ou conversion (Service d'Analyse Qualité des Données Financières - FDQ) et création du rapport technique dans le temps imparti.

FORMATION

Mars 2008 Certificat TEFL (Teach English as a Foreign Language) (40 heures cours intensif en ligne) i-to-i Online

Juin 1999 Cambridge First Certificate, Irlande

Juin 1997 BTS Assistant de Direction Bilingue (français/anglais), Bourges, France

Juin 1995 Baccalauréat Sciences et Technologies Tertiaires et Communication Administratives, Bourges, France

BÉNÉVOLAT

2013-2018 : Gestion et promotion événementielle de la compétition First Lego League (lieu de compétition, gestion des salles, traiteur et matériels, gestion des équipes et des plannings).

2004-2009 : Responsable des artistes au Festival of World Culture (Irlande). Gestion et coordination du séjour en termes d'horaires, déplacements, interviews et représentations.